

การประกัน คุณภาพ



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ห้องสมุดสาขาโชติเวช



201020757

ศก. ศุภชัย นาทะพันธ์

คำนำ

ในยุคสมัยที่มีการแข่งขันสูง การประกันคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กร เพื่อให้
องค์กรได้รับการยอมรับคุณภาพจากลูกค้าจากการป้องกันปัญหาด้านคุณภาพก่อนล่วงหน้าให้กับ
องค์กร โดยการพัฒนาระบบภายในองค์กรให้มีประสิทธิผลเพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม นั่นคือ คุณภาพ
สามารถรับประกันได้จากการวางระบบคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนคุณภาพ, การ
ควบคุมคุณภาพให้เป็นไปตามแผน และการตรวจประเมินผลลัพธ์ที่ได้จากการวางแผน ดังนั้น
องค์กรที่ต้องการอยู่รอดได้ในตลาดระยะยาวต้องพัฒนาระบบการประกันคุณภาพให้กับองค์กร
เอง การประกันคุณภาพสามารถประยุกต์ได้ทั้งในภาคอุตสาหกรรมและภาคการศึกษา

สำหรับภาคการศึกษาจะมีผลิตภัณฑ์คือ หลักสูตร ซึ่งต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษา
เช่นเดียวกับภาคอุตสาหกรรม ประเด็นที่ผู้อ่านต้องให้ความสำคัญประกอบด้วย *ประเด็นที่หนึ่ง* คือ
กิจกรรมใดที่ส่งผลต่อความแตกต่างระหว่าง การควบคุมคุณภาพ (QC), การประกันคุณภาพ (QA)
และการจัดการคุณภาพ (QM) เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจถึงลักษณะทางคุณภาพขององค์กรที่ดำรงอยู่
ประเด็นที่สอง คือการกำหนดแนวทางอย่างไรจึงจะสามารถยกระดับคุณภาพได้ และ *ประเด็นที่สาม*
คือการบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพอย่างไรจึงจะทำให้ระบบการประกันคุณภาพที่
องค์กรพัฒนาสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน

เนื้อหาภายในเล่มมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ วิวัฒนาการของการประกันคุณภาพ (ศึกษา
ได้ในบทที่ 1) แนวทางในการวางแผนคุณภาพให้กับระบบการประกันคุณภาพ (ศึกษาการ
วิเคราะห์และสังเคราะห์กิจกรรมเพื่อให้เกิดระบบงานและกระบวนการทำงานได้ในบทที่ 2) รวม
ถึงแนวทางในการควบคุมคุณภาพให้เป็นไปตามแผน (ศึกษาได้ในบทที่ 3) จากนั้น องค์กรต้อง
มีการยืนยันผลสัมฤทธิ์โดยการตรวจประเมินระบบการประกันคุณภาพ เพื่อเป็นการประกันกับ

ลูกค้าว่าผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้มากน้อยเพียงใด (ศึกษาในบทที่ 4) โดยการตรวจประเมินการนำระบบไปปฏิบัติและการตรวจประเมินความสอดคล้องของข้อกำหนดคุณภาพขององค์กรตามการจำแนกประเภทการตรวจประเมิน เพื่อยืนยันการประกันคุณภาพตามจุดแข็งที่ค้นพบ

นอกจากนั้น การตรวจประเมินยังช่วยส่งเสริมองค์กรในการค้นหาโอกาสในการพัฒนา (จุดอ่อน) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินการมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงกว่าค่าเป้าหมายมากยิ่งขึ้น ส่วนการพัฒนาระบบให้สามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนนั้น องค์กรต้องอาศัยแนวทางในการจัดการคุณภาพมาช่วยบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย การบริหารระบบ การกำหนดยุทธศาสตร์ การจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน และการสื่อสารให้กับบุคลากรภายในองค์กร (ศึกษาในบทที่ 5) อีกทั้ง องค์กรสามารถวางแผนการปรับปรุงพัฒนา ตรวจสอบติดตาม และวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เพื่อนำเสนอโครงการปรับปรุงพัฒนาผลการดำเนินการให้กับผู้บริหารองค์กรอนุมัติให้ดำเนินการได้ (ศึกษาได้ในบทที่ 6) จึงจะสามารถยกระดับของการประกันคุณภาพ

ระบบการประกันคุณภาพที่มีมุมมองเป็นระบบในหนังสือเล่มนี้ ผู้เขียนเรียบเรียงขึ้นโดยหวังว่าผู้อ่านจะสามารถประยุกต์เพื่อเพิ่มประสิทธิผลให้กับระบบการประกันคุณภาพที่องค์กรประยุกต์ตามมาตรฐานหรือระบบการประกันคุณภาพที่องค์กรพัฒนาขึ้นเอง (หัวใจสำคัญคือประสิทธิภาพควรเกิดจากระบบ ไม่ใช่ความสามารถส่วนบุคคล)

รศ. ศุภชัย นาทะพันธ์

สารบัญ



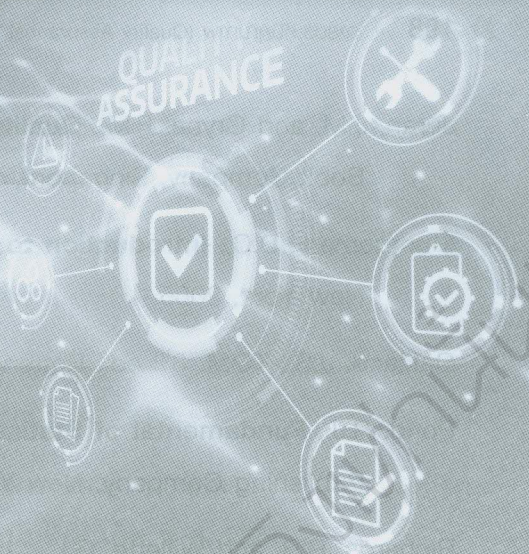
บทที่ 1	วิวัฒนาการของการประกันคุณภาพ.....	9
1.1	ความหมายของคุณภาพ	10
1.2	วิวัฒนาการทางคุณภาพ.....	12
1.3	การประกันคุณภาพ.....	17
	แบบฝึกหัดบทที่ 1.....	25
บทที่ 2	การวางแผนคุณภาพ	27
2.1	การวางแผนคุณภาพ	30
2.2	แนวทางในการเก็บรวบรวมความต้องการของลูกค้า	35
2.3	การกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ	42
2.4	เครื่องมือที่ใช้ในการวางระบบกิจกรรม	54
2.5	การออกแบบระบบงาน	56
2.6	การออกแบบกระบวนการทำงาน.....	73
2.7	ข้อเสนอแนะในการวางแผนคุณภาพ	78
	แบบฝึกหัดบทที่ 2.....	81

บทที่ 3	การควบคุมคุณภาพ	83
3.1	การควบคุมวัตถุดิบ	91
3.2	การควบคุมกระบวนการ.....	94
3.3	การควบคุมสภาพแวดล้อม	99
3.4	การประยุกต์ระบบ.....	101
3.5	การปรับปรุงแก้ไข	102
	แบบฝึกหัดบทที่ 3.....	109
บทที่ 4	การตรวจประเมินคุณภาพ	111
4.1	ประเภทของการตรวจประเมิน	113
4.2	การตรวจประเมินระบบการประกันคุณภาพ	115
4.3	การตรวจประเมินสถานที่จริง	121
4.4	วิธีการตรวจประเมิน	124
4.5	คุณสมบัติของผู้ตรวจประเมิน	128
4.6	การจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจ.....	130
	แบบฝึกหัดบทที่ 4.....	135
บทที่ 5	การบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพ	137
5.1	หลักการจัดการระบบการประกันคุณภาพ	138
5.2	การบริหารระบบ.....	143
5.3	การกำหนดยุทธศาสตร์	146
5.4	การจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน.....	156
5.5	การบริหารจัดการด้านการสื่อสารขององค์กร.....	163
	แบบฝึกหัดบทที่ 5.....	165
บทที่ 6	การปรับปรุงพัฒนาผลการดำเนินการ	167
6.1	การวางแผนการปรับปรุง	167
6.2	การตรวจติดตามและการวัด.....	170

6.3 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน.....	174
6.4 การนำเสนอโครงการ.....	176
6.5 การปรับปรุงผลการดำเนินการ.....	181
แบบฝึกหัดบทที่ 6.....	187
อภิธานศัพท์.....	189
ดัชนี.....	193
บรรณานุกรม.....	197

"คำทับเพื่อการศึกษาระดับอาชีวศึกษา"

ប្រណិបតន៍



Bower, E.K. and Starr, M.K., **Basic Statistics for Business and Economics**, McGraw-Hill Book Company, Singapore, 1982.

Crosby, P.B., **Quality is free: the art of making quality certain**, Penguin, 1980.

Evans, J.R. and Lindsay W.M., **Managing for Quality and Performance Excellence**, 9th ed., Cincinnati: Cengage Learning, 2008.

Fox, M.J., **Quality Assurance Management**, 2nd ed., Chapman & Hall, UK, 1995.

Gryna, F.M., **Quality Planning and Analysis**, 4th ed., McGraw-Hill Book Company, Singapore, 2001.

ISO 9000 : 2005 Quality Management Systems–Fundamentals and Vocabulary.

ISO 9004 : 2009 Managing for the Sustained Success an Organisation–A Quality Management Approach.

ISO 9001 : 2008 Quality Management Systems–Requirements.

ISO 9001 : 2015 Quality Management Systems–Requirements.

Juran, J.M. and Godfrey, A.B., **Juran's Quality Handbook**, 5th ed., McGraw-Hill Book Company, New York, 1999.

Juran, J.M. and Gryna, F.M., **Quality Planning and Analysis**, 3rd ed., McGraw-Hill Book Company, Singapore, 1993.

Montgomery, D.C., **Introduction to Statistical Quality Control**, 5th ed., Wiley, New York, 2005.

Oakland, J.S., **TQM**. 3th ed., Butterworth-Heinemann, Oxford, 2003.

Pond, R.J., **Fundamental of Statistical Quality Control**, Macmillan College Publishing Company, New York, 1994.

Richards, R.R. and Willette, G.L., **“ISO 9001 : 2000 and the Baldrige Criteria for Performance Excellence—A Comparison,”** California : 2004.

Vardeman, S.B. and Jobe, J.M., **Statistical Quality Assurance Methods for Engineers**, John Wiley & Sons, New York, USA, 1999.

วัชร ดิสสะมาน. **รู้จักกับ TRIZ ทฤษฎีการแก้ปัญหาในการประดิษฐ์**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2547.

ศุภชัย นาทะพันธ์. **ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับปริญญาตรี** กรณีศึกษา : ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ มหาวิทยาลัยมหิดล. **วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ** ปีที่ 22 ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2555 หน้า 21-29.

ศุภชัย นาทะพันธ์, กฤษณะ ส่งแสง, จีราวรรณ ไกรตะนะ และเสกสรรค์ มุสิกเกิด. **การควบคุมปริมาตรของครีมอาบน้ำในกระบวนการบรรจุ**. วิศวกรรมสารฉบับวิจัยและพัฒนา 2561; 29 : 27-36.

ศุภชัย นาทะพันธ์ และสมเกียรติ วัฒนปัญญาทรัพย์. **การอิทธิพลของปริมาณยางรีไซเคิลที่ส่งผลต่ออัตราการบวมตัวของยางคอมพาวนด์ในกระบวนการอัดรีดหน้ายาง**. **วารสารวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่** 2561; 25.

ศุภชัย นาทะพันธ์. **การควบคุมคุณภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2554.

ศุภชัย นาทะพันธ์, กรณ์วีร์ จินตวงศ์วานิช, สุภรัตน์ เมฆารุณ และณมน องค์กรสุวรรณ. **การปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพในการผลิตน้ำแฉกถ้วย**. **วิศวกรรมลาดกระบัง** 2560; 34 : 30-6.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. **TQA Criteria for Performance Excellence 2553-2554.**

พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : บริษัท คีวา โกลด์ มีเดีย จำกัด, 2553.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. สำนักนายกรัฐมนตรี. 2542. **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542.** แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545.

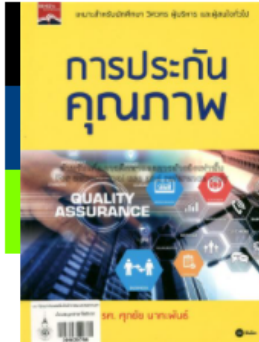
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. กระทรวงศึกษาธิการ. 2554. **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553.**

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. สำนักนายกรัฐมนตรี. 2554. **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555-2559.**


"สำหรับเพื่อการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก"

สามารถยืมและติดตามหนังสือใหม่ได้ที่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai Autolib

<http://lib.rmutp.ac.th/catalog/BibItem.aspx?BibID=b00105514>



การประกันคุณภาพ = Quality assurance / ศุภชัย นาทะพันธ์.

Author	ศุภชัย นาทะพันธ์
Published	กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2562
Edition	พิมพ์ครั้งที่ 1
Detail	199 หน้า : ภาพประกอบ ; 25 ซม
Subject	ประกันคุณภาพ(+) ประกันคุณภาพการศึกษา(+)
ISBN	9786160835423
ประเภทแหล่งที่มา	 Book

"จำไว้เพื่อการศึกษาและอ่านเองเท่านั้น"